

TÜV AUSTRIA, tüm uygunluk değerlendirme, muayene, test, personel ve sistem belgelendirme faaliyetlerinin tarafsız olarak yürütülmesinden sorumludur. Kararlarını ve personelleri aracılığı ile gerçekleştirdiği faaliyetleri etkileyecek her türlü ticari, mali, idari ve diğer baskılardan uzak bir yapı oluşturulmuştur. Bu yapı TÜV AUSTRIA üst yönetimi tarafından, bu taahhüdü ile garanti altına alınmıştır.

TÜV AUSTRIA tarafsızlığın korunması amacı ile tüm ofis personeli, muayene, denetçi, değerlendirici, karar verici ve sınav yapıcı personellerinden, test personellerinden ve dış kaynaklı personellerinden Gizlilik ve Tarafsızlık Beyannamesi' ni almıştır.

Tarafsızlık; TÜV AUSTRIA' nın, Tarafsızlık Komitesi ve İç Tetkikler aracılığı ile kontrol altında tutulmaktadır. Her türlü tarafsızlığını tehdit edici durum periyodik olarak toplanan ve üst yönetimden bağımsız olarak faaliyet gösteren ve karar alan Tarafsızlık Komitesi tarafından değerlendirilmektedir.

TÜV AUSTRIA üst yönetimi ve personeli, yapılan işin kalitesini olumsuz yönde etkileyebilecek her türlü ticari, mali ve diğer iç ve dış baskılara izin vermez ve bu baskıların etkilerden uzak durmasını sağlayan düzenlemelere sahiptir.

Uygunluk değerlendirme hizmetleri; bağımsızlık ve tarafsızlık ilkeleri çerçevesinde gerçekleştirilmekte ve yönetilmektedir. Uygunluk değerlendirme nihai kararı TÜV AUSTRIA ortaklarından bağımsız kişi ve organlarca verilmektedir.

TÜV AUSTRIA, tüm uygunluk değerlendirme işlemleri sırasında edindiği bilgilerin gizliliğinin korunacağını "Gizlilik Politikası" ile güvence altına almıştır. Uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kuruluşun, telif ve patent haklarını korumaktadır.

Uygunluk değerlendirme hizmetleri sunulan tüm özel sektör ve kamuda faaliyet gösteren gerçek ve tüzel kişilere ait; sunulan hizmetler esnasında elde edilen tüm bilgi, veri ve belgeler, yetkili kurum(lar) ve akreditasyon kurum(lar)ının faaliyetleri için talep ettikleri kısmı haricinde, hak sahibinin yazılı izni olmaksızın hiçbir amaç için 3. taraflara verilemez veya kamuya açık mecralarda yayınlanamaz. Hizmet sunulan gerçek ve tüzel kişilere ait bilgi, veri ve belgelerin gizliliği, TÜV AUSTRIA üst yönetiminin sorumluluğu altındadır ve bu gizliliğe tam olarak riayet edilir, edilecektir.

Uygunluk değerlendirme sürecinde elde edilen bilgiler TÜV AUSTRIA tarafından, yasalarla başka biçimde öngörülmediği takdirde, müşterinin sırrı olarak muhafaza edilir. Yasal otorite tarafından istendiğinde, eğer yasal olarak bildiri yasaklanmadıysa, müşteriye yasal otoriteye verdiği bilgilerle ilgili bildirim yapar. Müşteriden farklı kaynaklardan müşteri hakkında elde edilen bilgiler gizli olarak kabul edilecektir.

TÜV AUSTRIA, bünyesinde görev alan tüm personellerine, uygun iletişim proseslerini oluşturmuştur. Yönetim sisteminin düzgün işleyişi için etkin bir iletişimin gerçekleşmesini sağlar.

TÜV AUSTRIA, sürekli olarak "Risk Analizi" ne uygun olarak kendi tarafsızlığı ve bağımsızlığının sağlanması ve yürütülmesi için olası riskleri değerlendirir. Bu değerlendirme, faaliyetlerinden, ilişkilerinden ya da personel ilişkilerinden kaynaklanan riskleri içerir. TÜV AUSTRIA' ın tarafsızlığını tehdit edecek bu ilişkiler; mülkiyet, devlet yönetimi, yönetim, personel, paylaşılan kaynaklar, finans, sözleşmeler, pazarlama (marka dahil) ve satış komisyonlarının ödenmesi ya da yeni müşterilerin yönlendirilmesi için teşvik ödemeleri olabilir. TÜV AUSTRIA, bu riskler için tüm önlemleri alır, ancak bu ilişkilerini, mutlak tarafsızlığı sağlamak için ibraz etmez. Tarafsızlık için bir risk tespit edilirse, TÜV AUSTRIA, böyle riski ortadan kaldırır veya en aza indirir.

TÜV AUSTRIA bağımsızlık, yeterlilik, tarafsızlık, karar verme veya çalışmasıyla ilgili dürüstlüğüne olan güveni azaltacak herhangi bir faaliyette bulunmaz.

TÜV AUSTRIA üst yönetimi tarafından uygunluk değerlendirme sürecinde görev alan personel ve harici denetçi/uzmanların mali açıdan tarafsızlığını tehdit edebilecek risklere karşı bütün önlemler alınmıştır.

Personelin, harici denetçi ve uzmanların ücretleri uygunluk değerlendirme sonuçlarına bağlı kalınmadan ödenmektedir.

TÜV AUSTRIA ile, uygunluk değerlendirme hizmetleri sunulan tüm gerçek ve tüzel kişiler ve sektörler arasında, sunulan hizmet kapsamı dışında, hiçbir koşulda ticari bir ilişki bulunmamaktadır ve bulunmayacaktır. Hizmet verilen sektörler ve sektördeki mevcut/potansiyel müşterilerle tarafsızlığı tehdit edebilecek her türlü ticari ilişki Tarafsızlık Komitesi tarafından ele alınmakta, tarafsızlığa aykırı bir durumda önce üst yönetim; düzeltme yapılmadığı takdirde ve akreditasyon kuruluşu bilgilendirilecektir.

Tüm TÜV AUSTRIA çalışanları geçmiş iş deneyimlerini eksiksiz olarak TÜV AUSTRIA' a bildirir. Geçmiş iki yıl içinde herhangi bir danışmanlık, eğitim hizmeti vermiş veya bizzat çalışmış veya birinci dereceden yakınlarının doğrudan sorumluluğu olduğu tespit edilen çalışanlar, ilgili kuruluşun uygunluk değerlendirme hizmetlerinde görevlendirilmez.

TÜV AUSTRIA, uygunluk değerlendirme hizmetleri sunulan tüm gerçek ve tüzel kişiler ve sektörlerle hiçbir ad altında danışmanlık/müşavirlik hizmeti vermez. Ayrıca uygunluk değerlendirme hizmeti sunulan müşterilere iç denetim hizmeti verilmez. Hizmet sunulan sektörlerde danışmanlık hizmeti yürüten kuruluşlarla ticari ilişkiye ve ortaklık ilişkisine girilmeyecektir. Tarafsızlığı tehdit edici/tehlikeye düşürücü şekilde danışmanlık firmaları ile her türlü ilişki Tarafsızlık Komitesi tarafından incelenecek ve risk değerlendirmesine tabi tutulacaktır.

TS EN ISO/ IEC 17024 standardı kapsamında Personel Belgelendirme, eğitim ve belgelendirme süreçlerini bağımsız yürütecek şekilde yapılandırılması Üst Yönetim sorumluluğunda ve taahhüdü altındadır. Değerlendiriciler ve karar vericilerin daha önce vermiş olduğu eğitime katıldıkları kişilerin iki yıl herhangi bir sınavlarına katılmayacağı Üst Yönetim tarafından taahhüd edilir. Eğitim ve sınav hizmetlerini bir paket olarak bireylere sunamaz. Ayrıca eğitim alan bireylerin, sınavdan başarılı olmanın garantisi olduğuna dair ima ve beklenti oluşmasına mani olacak düzenlemeler Üst Yönetimin sorumluluğu altındadır.

TÜV AUSTRIA şirket ortakları ve tüm yönetici personeli ile uygunluk değerlendirme hizmetleri sunulan tüm gerçek ve tüzel kişiler ve sektörler arasında, sunulan hizmet kapsamı dışında, hiçbir koşulda ticari bir ilişki de bulunmayacaktır. TÜV AUSTRIA, belgelendireceği ürünün; tasarım, üretim, montaj, dağıtım veya bakım faaliyetlerinde veya belgelendireceği prosesin; tasarım, uygulama, işletim veya sürdürme faaliyetlerinde veya belgelendireceği hizmetin; tasarım, uygulama, sağlama veya sürdürme faaliyetlerinde hiçbir şekilde bulunmayacaktır.

İtiraz, şikayet ve uyuşmazlıklar konusunda TÜV AUSTRIA sorumluluk ve güvencesiyle karara bağlanır ve müşterilerinin memnuniyetini sağlar. Şikayet ve itirazın geçerli kılınmasına yönelik olarak tüm bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından ve sürecin tamamının yürütülmesinden TÜV AUSTRIA bu taahhüd aracılığı ile tümüyle sorumludur.

Hizmet kapsamında görevlendirilen tam zamanlı ve sözleşmeli personelin, hizmeti sunulan gerçek ve tüzel kişilerden bağımsızlığı ve faaliyetlerindeki tarafsızlığı firma üst yönetimince taahhüt edilir. Raporlandırma işlerinde görev alan tüm personelin faaliyetlerini, profesyonellik sınırları içerisinde ve gösterdiği faaliyetle orantılı teknik ve mesleki yeterlilikte sürdürmesi için gereken tüm koşullar TÜV AUSTRIA tarafından sağlanmıştır.

TÜV AUSTRIA üçüncü taraflara paylaşacağı bilgiyi, önceden müşteriye bildirir. Müşterinin izniyle ya da sözleşmede yazılan şekilde bu bilgiyi kamuya açık hale getirir, ya da TÜV AUSTRIA ve müşteri (şikayetlerine cevap amaçlı gibi) arasında anlaşmaya varılan bu bilgilerin dışında, diğer tüm bilgileri özel bilgi ve gizli olarak kabul eder.

TÜV AUSTRIA adına

YANKI ÜNAL

Genel Müdür

03.03.2020